

Ankenævnet for Forsikring

Den 22. oktober 2025 blev i sag nr. 103698:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Købstædernes Forsikring GS
Strandgade 27A
1401 København K

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bygningsforsikring. I klageskema af 29/5 2025 til nævnet har klageren bl.a. anført:

"Min terrassedør er blæst op da jeg var ude i baghaven og stormsikre baghaven i januar og februar. Ovenstående dato er derfor vejledende. De jeg lukkede døren efter den var blæst op mærkede jeg at døre havde rykket sig i karmen og jeg havde svært ved at lukke døren, men det lykkedes til sidst og tænkte ikke mere ved det. Da jeg skulle ud og have rensed fliser i marts og åbnede døren faldt døren nærmest ud for hele karmen havde revet sig løst og det var derfor den var nærmest blæst helt ud under stormen og derfor svær at lukke. Døren har siden ikke kunnet lukkes og der har været 2 mænd ude for at sætte den midlertidigt på plads. Dette oplyste jeg telefonisk da jeg ringede og oprettede klagen. Jeg har efterfølgende spurgt om de har optaget samtalen for at kunne bevise min sag men det afviser de. Dette er en almindelig skade vi har her på boligøen og som tidligere blev dækket uden problemer af [andet forsikringsselskab]

Jeg ønsker at klage over 2 ting.: 1. afgørelsen 2. håndteringen.

Jeg har klaget i alt 3 gange til forsikringsselskabet. 2 forskellige personer og sidste gang til chefen. Efter min 1. klage gik der 6 uger hvor jeg ringede og rykkede 6 gange telefonisk og skriftligt og fik hver gang lovning på at de snart skulle svar. Jeg kunne ikke få hjælp af den anden og fik desuden mange forskellige 'undskyldninger' 'Jeg har tilladt mig at holde fri efter Påske, har haft travlt, været til møde etc. Jeg er ude afstand til at bruge baghaven da det er den eneste adgang og det ligger hævet i forhold til omgivelserne med hæk omkring. Tonen var meget nedladende og da jeg spurgte til hvordan jeg klagede over selskabet blev der grinet hånlige og sagt at 'Det kunne jeg da selv finde ud af'. Der er blevet skrevet flere ting som ikke var sande og når jeg konfronterede dem med det, sagde de at det var påstand mod påstand da der jo ikke var nogle optagelser! 2. afslag er en kopi af 1. afslag med få tilføjelser og hun sendte den 1 min inden hun gik. Da jeg ringede ind og

var uforstående overfor hendes afslag som manglede saglig argumentation fik jeg oplyst at hun var gået på ferie og kunne ikke kontaktes. Desuden kunne jeg ikke få lov at tale med andre. De samme skete med 2. afslag bortset fra at jeg måtte ringe og rykke 6 gange og 1 gang pr mail 30/4 2025. Da jeg i sidste klage ringede til chefen og forklarede hende sagen beklagede hun og sagde i tlf at hun var glad for at jeg kontaktede hende inden jeg indsendte klagesagen. Men tonen var meget hård og nedladende da hun sendte 3. afslag og jeg konfronterede hende med usande informationer i hendes brev. Men hun beklagede ikke på noget tidspunkt men havde vendt på en tallerken og svarede i samme tone og på samme måde som de 2 andre medarbejdere og sagde at der var påstand mod påstand. Jeg sad tilbage med en følelse af at hun har købt sig til inden jeg ville indsende min klage. Jeg er en ud af flere boligejere hun har afvist under denne police så der er jo meget på spil for selskabet men jeg er den eneste som har klaget. Jeg har aldrig oplevet så uprofessionel og nedladende en håndtering fra et forsikringsselskab og det efterlod mig med en følelse af at de prøvede at snyde og forhale sagen.

...

Sagens forløb:

11/3 2025: Jeg ringer ind og anmelder sagen telefonisk og forventer at det er en formalitet lige som sidst døren havde vredet sig løs i en stor i 2016. Jeg angav ærligt at jeg ikke vidste hvornår skaden var sket da jeg havde været ude at stormsikre baghaven både i januar og februar. Havde jeg på det tidspunkt kendt til dørens tilstand havde jeg selvfølgelig anmeldt det straks. Men som før nævnt lykkedes det mig at smække døren i til sidst midt i stormen. I telefonen afviser hun mig allerede straks da der ikke har været storm i marts (hvilket jeg aldrig har påstået) men derimod i februar. Jeg oplyste desuden at jeg havde haft Glarmester ... ude for at tage billeder af skaden samt som de ville videresende og havde også bekræftet overfor mig at skaden kun kunne være sket under en storm samt døren desværre var totalt skadet inkl. karm.

19/11 2025: 1 afvisning af ... under henvisning til at der ikke har været storm på adressen op til 11/3 2+25. Jeg kontaktede DMI for at undersøge hvordan jeg beviser at der er har været storm på min adresse og de henviste til Forsikringsvej.dk som de bruger til at vejlede forsikringsselskaber. Der henvises i øvrigt til at glarmesteren har oplyst at døren var blæst op i februar måned. Hvilket ikke er korrekt men derimod både i januar og februar måned hvor jeg har haft døren åben for at stormsikre. Allerede her er der 2 urigtige informationer!

21/3 2025 sender jeg min 1. indsigelse hvor de påstår ikke at have modtaget billeder. Jeg efter-sender og beder dem om at bekræfte modtagelsen hvilket jeg aldrig modtager. Jeg vedhæfter billeder fra Forsikringsvej.dk og henviser til DMI's bekræftelse i at der har været storm på min adresse i både januar og februar. (Se bilag)

31/3 Sagen er overgået til ... Hun informerer mig i tlf om at billederne ikke er tydelig nok. Jeg får samme dag Glarmester ... ud som tager nye billeder som i flg. ... stadig ikke er gode nok. 31/3 sender hun mig en mail om at sagen er overgået til deres håndværkstaksator. Herefter kommer tømmere ud og besigtiger skaden. Han konstaterer det samme som Glarmester ... at døren er totalt skadet, at rammen er blev revet ud af et meget kraftigt vindstød. Derefter hører jeg intet og 30/4 sender jeg en skriftlig høflig rykker samt ringer ca. 6 gange. Da jeg begynder at blive utålmodig og spørger til om jeg kan tale med en anden bliver det afvist og jeg får at vide at jeg skal tale ordentlig da jeg bliver irriteret over endnu et afslag. Da jeg spørger til hvordan jeg klager over selskabet bliver der grinet hånligt og sagt 'det kan jeg da selv finde ud af' På det tidspunkt bliver jeg vred og mistænksom overfor selskabet.

5/5 2025 får jeg endelig svar som er 2. afvisning. Der bliver henvist til håndværkeren, deres tømrer: 'Håndværkeren oplyser at døren er i god stand og det er hans vurdering at skaden er sket ved et stort vindpust har blæst terrassedøren op.'

Jeg kontaktede efter følgende håndværkeren og han sendt mig på skrift hvad han havde oplyst (Se bilag) Han oplyser her: 'Ud fra døren ikke er ret gammel og generelt i god stand er det nok et stort vindpust der her gjort det. (men døren er totalt skadet og revet ud af rammen, har han tidligere oplyst til forsikringsselskabet) I afslaget bliver desuden igen henvist til at der ikke har været storm i dagene op til 11/3 (Hvilket jeg aldrig har påstået men det var der jeg opdagede skaden) men forholder sig ikke til det jeg har sendt fra forsikringsvejret.dk.

6/5 ringer jeg til ... og fortæller om min utilfredshed med sagen og at jeg har tænkt mig at klage her, men gerne vil høre hvordan hun stiller sig inden. Hun takker mig for at have ringet og giver mig en undskyldning for at sagsbehandlingen har taget så lang tid og vil se på sagen selv og vende tilbage til mig den følgende mandag.

12/5 modtager jeg 3. afslag som indeholder en del fejl: 1. Hun henviser til at døren op/hoppet af hængslerne dagen før 12/3. Det er ikke korrekt! Døren er ikke hoppe af hængslerne men revet ud sammen med karmen og det er ikke sket dagen før. Jeg opdagede skaden 13/3 og ringede og anmeldte skaden men har aldrig oplyst at skaden var sket samme dag men tidligere i januar /februar. 2. Hun oplyser har der ikke er registreret storm 11/3. Igen det har jeg aldrig påstået. Se ovenstående Jeg beder hende ringe til mig, men bliver ikke ringet op Dagen efter ringer jeg igen og informerer hende at det er forkert det hun oplyser og beder hende forholde sig til det. Det vil hun ikke men siger det er blot min påstand og igen bliver tonen meget hård og hun er helt anderledes ind første gang jeg talte med hende. Nu har jeg brug for at der bliver set på sagen og jeg er selv rimelig slidt af hele denne sag. Døren er stadig i karmen og kan besigtiges hvis nødvendigt. I må endelig sige til hvis I har brug for flere oplysninger.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

At min klage bliver anerkendt og at de udbetaler den er erstatning jeg er berettiget til. Min græsplæne er ødelagt af at jeg ikke kan komme om og slå den og skal anlægges om. Kompensation for denne ønskes også. Sekundært at de finder ud af at man ikke kan snyde og opføre sig på den måde. At trække sagen i langdrag over 3 måneder er heller ikke rimeligt."

Selskabet har i brev af 8/7 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Klager, der er sikret på en ejendomsforsikring, klager over vores afvisning af at dække en anmeldt stormskade på en dør. Klager ønsker tillige erstatning for omlægning af sin græsplæne, som klager mener skal have taget skade ved at klager ikke har kunnet slå græsset i den periode døren har været uvirksom. Det er selskabets opfattelse, at klager ikke har godtgjort, at der er tale om en stormskade på døren. Det er også selskabets opfattelse, at kravet vedrørende plænen hverken er godtgjort eller udgør en skade i sig selv. Kravet er derudover først rejst ifm. nærværende ankenævns sag.

Klager har telefonisk anmeldt skaden den 12. marts 2025, hvor klager summarisk har oplyst, at skaden er konstateret den 11. marts 2025, idet 'Døren falder af, når man forsøger at åbne den'.

Klager havde allerede rekvireret egen håndværker. Vi har samme dato sendt klager en anmeldelseskvittering (**bilag 2**) hvor vi bad hende indsende billeder af skaden, samt en udtalelse fra egen håndværker om årsagen til skaden, inden vi kunne tage stilling til dækning.

Den 14. marts 2025 indsendte klager en udtalelse fra egen håndværker (**bilag 3**), som uddybede, at der er sket skade på døren, fordi den er blæst op, og at skaden skete i februar måned.

Den 17. marts 2025 bad vi klagers egen håndværker uddybe, om de havde billeder og et bud på årsagen (**bilag 4**). Samme dag svarer klagers egen håndværker, at skaden på døren er sket fordi døren har været blæst op under stormvejr og at pur-dele på dør og karm er flækket (**bilag 5**). Der var desværre ikke taget nogen billeder, men håndværkeren havde formået at lukke døren.

Vi har herefter tjekket vejrdata i dagene op til den 11. marts 2025 og i øvrigt i februar, og har herefter afvist dækning, **bilag 6**, da vi ikke kan se, at der har været storm i dagene op til den 11.03, eller i øvrigt i februar. Klager har den 21. marts oplyst, at hendes egen håndværker skulle have sendt nogle billeder ind, og derudover gjort indsigelse (**bilag 7**) idet klager på forsikringsvejret kan se, at der har været storm på hendes adresse både i januar og februar, og af bilag 7 ses tilsyneladende, at der har været vindstød over 17,2 m/s den 6. januar, den 13. februar og den 24. februar.

Vi modtog billederne fra klagers egen håndværker den 21. marts (**bilag 8**), og da disse ikke viser ret meget andet end en flækket karm og at døren åbnes udad, har vi bedt klager sende flere fotos.

Den 31. marts kontaktede klager os telefonisk, og oplyste, at 'døren er blæst op to gange, en gang i januar og en gang i februar. Klager kunne godt mærke, at døren ligesom var blevet skæv, og havde revet sig løs. Men gjorde ikke mere ved det. Det var først, da beboer åbnede døren 3. gang, at den faldt af. Glarmester har været og sætte døren på midlertidigt igen. Klager er derfor ikke meget for at åbne døren, da den nok vil falde af. Klager er lidt usikker på hvilke foto vi ønsker. Jeg aftalte med beboer, at jeg sætter en tømrer på til besigtigelse, så vi kan finde op og ned i sagen. Har fået beboers samtykke til at udlevere bilag og hendes tlf.nr til hv-tax.' (**Bilag 9**).

Vores håndværkstaksator besigtigede døren den 2. april, og vurderede, at der var tale om en nyere dør, hvor karmen var gået i stykker i kompositten, og at et beslag i bunden havde taget skade, fordi døren er blæst op, (**bilag 10**). Håndværkstaksatoren tog supplerende billeder af skaden (**bilag 11**).

Vi har herefter fastholdt afgørelsen, bl.a. fordi vi ikke på forsikringsvejret.dk har kunnet konstatere storm for adressen i marts eller februar 2025 (**bilag 12 og 13**) og en klage fra klager har ikke ført til en anden afgørelse (**bilag 14**).

Vi henviser til forsikringsbetingelsernes afsnit 4.4.11.11 og 4.4.12.2 hvoraf henholdsvis fremgår, at forsikringen dækker 'Storm...' og at 'Ved storm forstås mindst vindstyrke 8, svarende til vindhastigheder på mindst 17,2 m. pr. sekund.' Det er efter fast forsikringsretlig praksis forsikringstager (her klager) der har bevisbyrden for, at der er indtrådt en forsikringsbegivenhed, i dette tilfælde en storm. Vi lægger vægt på, at for at klager kan få dækket skaden på døren, skal klager således vise at skaden skyldes storm i forsikringsbetingelsernes forstand, altså vindstød på minimum 17,2 m/s. Det finder vi ikke at klager har godtgjort i denne sag. Vi lægger vægt på, at ved klagers telefoniske anmeldelse af skaden den 12. marts 2025, er døren faldet af den 11. marts, og der var ingen oplysninger om, at skaden skulle kunne tilskrives storm. Efter at vi har afvist skaden kommer

der en ny forklaring via hendes egen håndværker om, at 'beboer fortæller døren er blæst op i februar måned', uden at dette i øvrigt dateres nærmere, og først i tredje henvendelse skriver hendes egen håndværker den 17. marts at den er blæst op 'efter stormvejr', stadig uden datering og uden at begrunde dette.

Vi bestrider ikke, at skaden skyldes at døren er blæst op, men vi finder fortsat ikke godtgjort at skaden skyldes en dækningsberettigende storm på 17,2 m/s eller mere. Vi lægger vægt på, at der er tale om en dør der åbner udad, og at de konstaterede skader meget vel bare kan skyldes blæst, som ikke udgør en dækningsberettigende skade på ejendomsforsikringen.

Vi lægger også vægt på, at forsikringstager skal vise skadeårsagen, og at det sædvanligvis er nemt for kunderne at oplyse en skadedato, især ved stormskader, men at klager i denne sag skifter forklaring om skadetidspunktet der udvides fra 11. marts til at være inden for et interval på et par måneder, altså januar – marts.

Vi bestrider derudover bevisværdien af udtalelserne fra klagers egen håndværker, idet der en diskrepans ved sammenligning af bilag 3 og 5, idet håndværkeren i bilag 3 gengiver at klager oplyste at skaden skete da døren blæste op i februar, og i bilag 5 oplyste samme håndværker, at skaden er sket fordi døren er blæst op efter stormvejr, uden dog med et eneste ord at begrunde, hvorfor skaden netop skulle skyldes storm og ikke bare blæst. Vi vurderer derfor, at der som hans forudgående vurdering er tale om en 'andenhånds-vurdering' fra klager selv. Klagers forklaringer harmonerer heller ikke med klagers telefoniske forklaring, hvorefter skaden nu skulle være sket ved, at døren er blæst op to gange i hhv. januar og februar, hvor klager tillige medgiver, at døren var blevet skævet, uden dog at gøre noget ved det, indtil døren faldt af i marts, se i det hele bilag 9.

Vi fastholder på denne baggrund, at klager ikke har løftet bevisbyrden for, at skaderne på døren skyldes storm i forsikringsbetingelsernes forstand, se generelt om bevisbyrden for stormskader AK 102.382, AK 101.467 og AK 100.888 og mere konkret om sondringen storm overfor blæst AK 102.616. Særligt for så vidt angår plænen, finder vi heller ikke godtgjort, at denne er skadet af storm eller i øvrigt, eller at det er selskabets risiko, at klager ikke mener at kunne komme til at slå den mens døren har været uvirksom, eller at der er tale om en dækningsberettigende udgift eller følgeskade i øvrigt."

Klageren har i kommentar af 14/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg beklager jeg har svaret tidligere men jeg fået konstateret ... sygdom samt ... Min energi er derfor på et minimum. Denne sag påvirker mig desuden psykisk og min rets følelse har lidt et alvorligt knæk og jeg har mistet al tiltro til forsikringsselskaber som angiver direkte usande oplysninger (har jeg konfronteret samtlige 3 kontaktpersoner løbende og jeg kan nu konstatere at ... fortsætter med urigtige informationer:

1. Kravet er derudover først rejst ifm. nærværende ankenævns sag. (vedr reetablering af græsplæne) Det er ikke korrekt! Jeg har gentagne gange gjort opmærksom på at jeg ikke har adgang til baghaven hvor jeg har en have der er fuldstændig ubrugelig og ødelagt fordi I har valgt at trække sagen i langdrag. Jeg har til samtlige 3 kontaktpersoner klaget over manglende behandling af min sag og HVER gang nævnt at jeg jo ikke har adgang til min have og at jeg forventer at det bliver godtgjort/genetableret.

2. Klager har telefonisk anmeldt skaden den 12. marts 2025, hvor klager summarisk har oplyst, at skaden er konstateret den 11. marts 2025, idet 'Døren falder af, når man forsøger at åbne den' Som jeg har sagt og klaget over til samtlige 3 sagsbehandlere er det ikke korrekt! Fra første sekund, som i øvrigt er min første kontakt med forsikringsselskabet, bliver jeg mødt med mistro. Til spørgsmålet om hvornår skaden er sket svarer helt ærligt at jeg ikke kan svare nøjagtigt på det. Jeg konstaterer det i marts hvor jeg ringer ind da jeg får foretaget facaderens. Jeg har svært ved at åbne døren og konstaterer at hele karmen er gået af samt at der er en stor flænge i karmen. Jeg kan ikke lukke døren og må tilkalde hjælp af en glarmester som tidligere har hjulpet beboere som alle har fået skiftet døren af tidligere forsikringsselskab. Der skal 2 mænd til at lukke døren og jeg får påbud om ikke at åbne den igen da den i så fald vil falde ud. Jeg oplyste desuden at jeg var i baghaven 2 gange i både januar og februar for at stormsikre baghaven. Da fløj døren op og trak sig åbenbart skæv for jeg havde svært ved at lukke døren, men da der var storm var jeg nødt til at få døren lukke hurtigst muligt og det lykkedes det mig at løfte døren lidt op og lukke døren. Jeg tænkte ikke videre over det men var glad for at få den lukket. Det skete både i januar og i februar og har ikke åbnet døren før til marts hvor jeg fik facaderens. Jeg gjort tydeligt opmærksom på at det ikke var sket i marts men det var der jeg opdagede at noget var galt. Jeg svarede også ærligt at jeg ikke kunne huske nøjagtig dato for hvornår jeg havde åbnet døren men at man måtte kunne se det et sted fx hos DMI hvornår der har været storm. Derpå svarede sagsbehandleren at der ikke var storm i marts, men i februar ! Det har jeg efterfølgende også fortalt afd. lederen, men det blev straks afvist at det var jo min påstand ! Jeg har tidligere vedhæftet kopi af Forsikringsvej.dk som påviser storm på min adresse januar og februar og det er blevet bekræftet af DMI som jeg har kontaktet flere gange i processen.

3. Den 14. marts 2025 indsendte klager en udtalelse fra egen håndværker (bilag 3), som uddybede, at der er sket skade på døren, fordi den er blæst op, og at skaden skete i februar måned. Hvorfra skal håndværkeren vide hvornår det er sket? Jeg fortalte håndværkeren om min frustration over forsikringsselskabet og har måske også nævnt at sagsbehandleren sagde at der var storm på min adresse i februar som så bagefter blev afvist af samme selskab!! Måske har han det derfra men det ved jeg af gode årsager ikke. Jeg har hele tiden fra starten fortalt at jeg var i haven 2 gange og stormsikre: i jan samt feb.

4. Vi lægger også vægt på, at forsikringstager skal vise skadeårsagen, og at det sædvanligvis er nemt for kunderne at oplyse en skadedato, især ved stormskader, men at klager i denne sag skifter forklaring om skadetidspunktet der udvides fra 11. marts til at være inden for et interval på et par måneder, altså januar – marts. Det er igen ikke korrekt!! Jeg har fra starten gjort opmærksom på januar og feb. Beklager jeg ikke kunne angive nøjagtig dato. Jeg var bare ærlig!

5. Vi bestrider derudover bevisværdien af udtalelserne fra klagers egen håndværker, idet der en diskrepans ved sammenligning af bilag 3 og 5, idet håndværkeren i bilag 3 gengiver at klager oplyste at skaden skete da døren blæste op i februar, og i bilag 5 oplyste samme håndværker, at skaden er sket fordi døren er blæst op efter stormvejr, uden dog med et eneste ord at begrunde, hvorfor skaden netop skulle skyldes storm og ikke bare blæst. Vi vurderer derfor, at der som hans forudgående vurdering er tale om en 'andenhånds-vurdering' fra klager selv.

Det er igen ikke korrekt! Jeg kontaktede den pågældende glarmester da han er blevet brugt her i boligforeningen. Jeg var ikke klar over at foreningen havde skiftet forsikringsselskab. Jeg sagde fra starten at I er velkommen til at sende jeres egne håndværker og forklarede hvor jeg havde kontaktet den pågældende glarmester. Det nævnte jeg ved flere lejligheder i de utallige gange jeg

Ankenævnet for Forsikring

7.

103698

ringede vedr. min sag. Efter glarmesteren havde taget billeder mente I at de ikke var gode nok. Jeg foreslog selv at I skulle sende jeres egne håndværkere, men da jeg nævnte at der skulle 2 mand til afslog I det selv og spurgte om jeg kunne søge for bedre billeder. De kom ud og tog flere billeder men var stadig ikke gode nok for jer. Og det endte alligevel med at I selv sendte jeres egen håndværkere. Det havde været en del nemmere hvis I fra starten havde valgt at sende jeres egen. Glarmesteren var desuden meget overrasket og uforstående over forsikringsselskabets behandling af sagen. I følge dem er sagen klokkeklar og de har aldrig oplevet at et forsikringsselskab har afvist en lignende sag eller i øvrigt brugt så lang tid på en simpel sag. Jeg har hele tiden været venlig og imødekommende og spurgt ind til om de mangler informationer etc. selvom jeg er blevet mødt med modstand for start. Men jeg bliver virkelig vred over at der bliver givet decideret urigtige oplysninger/løgne og man bliver aggressiv overfor mig i telefonen når jeg gør opmærksom på det. Det er bare ikke i orden eller særlig etisk af et forsikringsselskab. Som jeg har oplyst tidligere er der flere beboere her i foreningen som har haft samme dårlige oplevelse med forsikringsselskabet på trods af at vi lægger mange penge årligt for forsikringen og forventer at vi er dækket ind ved stormskader. Jeg håber på en retfærdig afgørelse og at andre små enkelte forsikringstagere ikke skal stå med en så lang og på alle måder ubehagelig sagsbehandling/eller mangel på samme."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af mail af 14/3 2025 fra glarmester sendt til selskabet fremgår bl.a.:

"Har vi d. 12/03-2025 været forbi beboer og lukke hendes altandør rigtigt. Døren er i stykker i Purdel på dørkram & på Dørblad Da døren er blæst på. Herved er disse dele flækket og døren skal skiftes. Døren er lukket pt. Og anbefales ikke at åbne igen før udskiftning. Beboer fortæller døren er blæst op i feb mdr. Men nu skulle ud forleden, og så fungerede døren ikke rigtigt mere, som den skulle. Og det kunne vi så se da vi var der."

Af mail af 17/3 2025 fra selskabet sendt til glarmester fremgår bl.a.:

"Har I nogle billeder af årsagen til skaden? Har I set på hængslerne og vurderet nærmere på årsagen til skaden?"

Af mail af 17/3 2025 fra glarmester sendt til selskabet fremgår bl.a.:

"Døren har været blæst op. Efter stormvejr. Og derfor er Disse pur dele, på dør & karm flækket og gået i stykker. Og disse dele kan ikke rep. Vi har ikke fået taget billeder. Svendende har blot fået lukket døren. Så den kan holde, frem til ny dør kommer hjem."

Af selskabets brev af 19/3 2025 sendt til klageren fremgår bl.a.:

"Skaden er desværre ikke dækket af forsikringen

...

Ved telefonisk anmeldelse blev det oplyst, at *døren hoppede af, da den blev åbnet d. 11. marts 2025* og herefter ikke kunne lukkes igen."

Ankenævnet for Forsikring

8.

103698

Af selskabets telefonnotat af 31/3 2025 fremgår bl.a.:

"Talt med beboer [klageren] oplyser, at døren er blæst op 2 gange. En i januar og en i februar. Hun kunne godt mærke, at døren ligesom var blevet skæv og havde revet sig løs. Men gjorde ikke mere ved det. Det var først, da beboer åbnede døren 3. gang, at den faldt af."

Af besigtigelsesrapport af 2/4 2025 udfyldt af selskabets taksator fremgår bl.a.:

"Årsag til afgang: Dør blæst op ... har været ude på adressen Karmen er gået i stykker (flækket i kompositten. Samt et beslag i bunden har taget skade. Døren kan ikke repareres og står til en udskiftning. Det er en nyere dør så tænker vi sagtens kan skaffe en der er magen til."

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"4. Bygningens forsikringer

...

4.4 Forsikring mod anden bygningsbeskadigelse. Forsikringen dækker direkte skader, som påføres de forsikrede genstande ved:

...

4.4.11 Storm (herunder skypumpe) og eventuel nedbørsskade, der opstår som umiddelbart følge af stormskade på bygning.

...

4.4.12 men ikke

...

4.4.12.2 Ved storm forstås mindst vindstyrke 8, svarende til vindhastigheder på mindst 17,2 m pr. sekund."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 12/3 2025, at terrassedøren faldt af den 11/3 2025, da hun åbnede døren. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at der ikke er sket en dækningsberettigende stormskade. Klageren ønsker døren dækket og erstatning for ødelagt græsplæne, da hun ikke har kunnet slå græs i den periode, hvor døren var ødelagt.

Klageren har anført, at døren blæste op i januar og i februar måned 2025, da hun var i gang med at stormsikre haven. Klageren tænkte ikke mere over, at hun havde svært ved at lukke døren. Klageren har anført, at hun ikke kan oplyse, hvornår skaden præcist er sket. Klageren har anført, at det fremgår af forsikringsvejret.dk, at det stormede i såvel januar som i februar måned. Klageren har fremlagt oversigt for januar og februar måned, hvor der på et større antal

Ankenævnet for Forsikring

9.

103698

dage er angivet, at der var vindstød på mindst 17,2 m/s. Klageren har anført, at selskabets skadebehandling var uprofessionel, og at hun blev efterladt med en følelse af, at selskabet forsøgte at snyde hende og forhale sagen.

Selskabet har anført, at klagerens telefoniske anmeldelse den 12/3 2025 ikke indeholdt oplysninger om, at skaden skyldtes storm. Selskabet har anført, at klageren meddelte, at skaden skyldtes storm efter, at selskabet havde afvist at dække skaden. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at skaden skyldtes storm med vindstød på minimum 17,2 m/s. Selskabet bestrider ikke, at skaden skyldtes, at døren blæste op, men at sådan en skade ikke er dækket. Selskabet har anført, at det sædvanligvis ved stormskader er nemt at oplyse en skadedato, men at klageren har oplyst, at skaden skete i januar, februar eller marts måned. Selskabet har anført, at klageren ikke har godtgjort, at skaden på græsplænen skyldtes storm eller anden dækningsberettigende skade.

Det fremgår af selskabets brev af 19/3 2025, at "Ved telefonisk anmeldelse blev det oplyst, at *døren hoppede af, da den blev åbnet d. 11. marts 2025* og herefter ikke kunne lukkes igen".

Det fremgår af mail af 14/3 2025 fra glarmester, at "Har vi d. 1203-2025 været forbi beboer og lukke hendes altandør rigtigt. Døren er i stykker i Purdel på dørkram & på Dørblad da døren er blæst op. Herved er disse dele flækket og døren skal skiftes. Døren er lukket pt. Og anbefales ikke at åbne igen før udskiftning. Beboer fortæller døren er blæs op i feb mdr. Men nu skulle udforleden, og så fungerede døren ikke rigtigt mere, som den skulle. Og det kunne vi så se da vi var der".

Det fremgår af selskabets telefonnotat af 31/3 2025, at "Talt med [klageren] oplyser, at døren er blæst op 2 gange. En i januar og en i februar. Hun kunne godt mærke, at døren ligesom var blevet skæv og havde revet sig løs. Men gjorde ikke mere ved det. Det var først, da beboer åbnede døren 3. gang, at den faldt af".

Ankenævnet for Forsikring

10.

103698

Det fremgår af selskabets besigtigelsesrapport af 2/4 2025, at "Dør blæst op ... Karmen er gået i stykker (flækket i kompositten. Samt et beslag i bunden har taget skade. Døren kan ikke repareres og står til en udskiftning. Det er en nyere dør så tænker vi sagtens kan skaffe en der er mægen til".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at forsikringen dækker "Storm ... Ved storm forstås mindst vindstyrke 8, svarende til vindhastigheder på mindst 17,2 m pr. sekund".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal bevise rigtigheden og størrelsen af sit krav.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren ikke har bevist, at døren eller græsplænen blev skadet ved en storm, hvor der var vindhastigheder på mindst 17,2 m pr. sekund, eller at der foreligger en anden dækningsberettigende begivenhed. Nævnet kan derfor ikke pålægge selskabet at yde dækning.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at klageren ikke har kunnet redegøre mere præcist for, hvornår skaden konkret skete, herunder at der på den konkrete skadesdag var storm med vindhastigheder på mindst 17,2 m pr. sekund.

Nævnet har også lagt vægt på, at skaden ikke er anmeldt i umiddelbar forlængelse af en konkret stormdag, og at klageren først konstaterede skaden i marts måned. Som sagen foreligger oplyst, må nævnet lægge til grund, at klageren ved den telefoniske anmeldelse den 12/3 2025 ikke oplyste om en stormskade, der var sket på et konkret tidspunkt i januar eller februar måned.

Det, som klageren i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat. Nævnet bemærker, at nævnet ikke fungerer som en disciplinær klageinstans, der påtaler selskabets adfærd, sagsbehandlingstid mv.

Ankenævnet *for* Forsikring

11.

103698

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Ankenævnet *for* Forsikring

12.

103698

Klageren får ikke medhold.



Hans-Jørgen Nymark Beck